



**Empresa Brasil
de Comunicação**

Relatório da Ouvidoria

Dezembro

2016

Ouvidora-geral

Josefi Marques

Ouvidores-adjuntos

Aída Carla de Araújo

Beatriz Arcoverde

Atendimento

Ana Cristina Santos

Daniel Teixeira

Gabriela Chaves

José Luiz Matos

Carlos Genildo

Monitoramento e Gestão da Informação

David Silberstein

Jamily Souza

Sheila Lima

Shirleide Barbosa

Tiago Martins

Apoio à comunicação

Wêdson França

Secretária

Edna Mamédio

Sumário

Análise de conteúdo

TV Brasil

TV Brasil noticia vazamento da delação da Odebrecht com atraso	5
--	---

Agência Brasil e Portal EBC

Entre corpo e alma, uma questão básica de estilo	8
--	---

Com os números sem mais nem menos, o cenário muda	9
---	---

Temas de que momento?	10
-----------------------------	----

Proposta e energia solar	11
--------------------------------	----

Agência privilegia repercussão e deixa fatos em segundo plano	13
---	----

Sistema de Rádios

<i>Nos Corredores do Poder</i> . Análise de edição do programa no Rádio.....	15
--	----

Problema na chamada do <i>Em Conta</i>	16
--	----

<i>Eu de cá, Você de lá</i> . Música inadequada	17
---	----

Manifestações do público

TV Brasil.....	20
----------------	----

Agência Brasil e Portal EBC	24
-----------------------------------	----

Sistema de Rádios.....	26
------------------------	----

Monitoramento e Gestão da Informação

Mapeamento das demandas	29
-------------------------------	----

Processos pendentes.....	35
--------------------------	----

Estatísticas de atendimento	37
-----------------------------------	----

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.....	44
---	----

Análise de conteúdo

TV Brasil noticia vazamento da delação da Odebrecht com atraso

A Ouvidoria analisou a edição do jornal *Repórter Brasil Noite*, do dia 10 de dezembro de 2016, dois dias depois da divulgação da delação premiada do ex-diretor da Odebrecht, Cláudio Melo Filho.

Logo na abertura do jornal, na escalada, o tema foi tratado como se já houvesse sido exibido nos telejornais da TV Brasil, tornando a notícia dependente de os telespectadores já terem tomado conhecimento do assunto por outros telejornais.

"O presidente Michel Temer e as autoridades citadas na delação do ex-diretor da Odebrecht, Cláudio Melo Filho, negam qualquer recebimento ilegal de recursos. A delação vazou para a imprensa, mas ainda não foi homologada pela Justiça".

Em seguida, a apresentadora chama a reportagem privilegiando a repercussão, na primeira parte do texto, deixando o fato em segundo plano ou subentendido: *"O conteúdo da delação de Cláudio Melo, ex-executivo da empreiteira Odebrecht continua repercutindo bastante no mundo político. Hoje, o presidente do Senado Renan Calheiros divulgou nota em resposta sobre as declarações".*

Na parte final do texto lido pela apresentadora, a informação sobre a delação é citada de forma genérica: *"Em delação premiada da operação Lava Jato feita para o Ministério Público Federal, o ex-diretor de Relações Institucionais da Odebrecht **teria citado** o pagamento de caixa dois para o presidente Michel Temer. Outras dezenas de políticos, **importantes** ministros de governo também estariam envolvidos".*

A delação premiada, divulgada por outros meios de comunicação, exibiu os documentos, portanto, o verbo no condicional foi utilizado de forma incorreta: *"(...) **teria citado** o pagamento (...)".* O correto seria: **citou** o pagamento. O uso do adjetivo "importante" também é inadequado, porque estabelece categorias de ministros – uns mais importantes que outros.

No *off* da repórter, o tempo verbal volta a ser utilizado de forma incorreta, assim como a construção da frase: *"Ele **teria citado** o presidente Michel Temer, segundo o jornal Folha de S. Paulo, 43 vezes".* Segundo o jornal Folha de S. Paulo, o presidente Michel Temer **foi citado** 43 vezes.

Em seguida, uma informação incorreta: *"Temer é acusado de receber, em dinheiro vivo, dez milhões de reais para a campanha de 2014 em jantar na residência oficial da vice-presidência".* A informação correta, segundo o jornal que divulgou o vazamento, é que o presidente teria pedido 10 milhões ao empreiteiro no jantar na residência oficial, e não que teria recebido o dinheiro lá.

Em outra parte do *off* da reportagem, novamente o uso incorreto do verbo no condicional: "(...) a revista *Isto É dessa semana* **teria trazido** outra delação. A revista **trouxe** as informações, o que pode ser constatado por qualquer pessoa".

Ainda no mesmo *off*: "O acordo de delação da Odebrecht **ainda envolveria** mais de setenta funcionários da empreiteira". O acordo de delação foi publicado e os nomes das pessoas estão lá, portanto o correto seria dizer "**envolveu** mais de setenta (...)".

Repercutir fato que não denunciou

O Repórter Brasil tarde sofre uma interrupção no final de semana, voltando apenas na segunda-feira, quando os principais fatos ocorridos após a edição de sexta já tiveram desdobramentos, tratados como suíte nos demais informativos. A prática do telejornal tem sido noticiar os fatos a partir dos dados novos, na primeira edição da semana. Com isso, cria-se uma lacuna na memória e narrativa da notícia. Ao buscar os assuntos nos arquivos, por exemplo, a notícia principal não vai aparecer. Se o telespectador não tiver acompanhado o assunto em outros veículos, poderá não entender plenamente a informação oferecida no telejornal da TV Brasil. E entender, aqui, não é o equivalente a ser notificado, mas ser suficientemente informado para poder participar do assunto em termos de opinião.

Na segunda-feira (12/12), o assunto que dominou o final de semana ainda era notícia: o vazamento da pré-delação do ex-executivo da Odebrecht, Cláudio Melo Filho, que o jornal *Folha de S. Paulo* divulgou em primeira mão no final da tarde de sexta-feira. O Repórter Brasil Tarde entrou no assunto pela repercussão – ou seja, repercussão do fato que não noticiou.

Na escalada, apresentação dos principais assuntos logo no início do telejornal, a chamada se referia às ações do presidente Michel Temer em relação à economia, colocando a notícia das delações em segundo plano, sem informar que o próprio presidente estava entre os políticos citados :

"O governo prepara um pacote de incentivo à economia. O presidente Temer se reuniu com aliados na noite de domingo, num fim de semana marcado por denúncia de um ex-executivo da Odebrecht. A Procuradoria Geral da República vai investigar a origem do vazamento da delação premiada de oitenta e duas páginas, que cita políticos de vários partidos."

Na reportagem, tanto o apresentador do jornal quanto a repórter contornam o assunto, colocando o foco na reunião, dando garantias de que as delações não estavam na pauta do encontro. O porta-voz do Governo e líder do PSD, Rogério Rosso, é ouvido para dizer também que a pauta da reunião não passava pelas delações, sem, no entanto, se referir ao fato – o que certamente ele teria feito no início da sua fala, mas que não aparece na edição.

Depois da fala do porta-voz, a repórter se refere à delação apenas para informar que o Procurador Geral da República, Rodrigo Janot, emitiu nota afirmando que vai pedir investigação sobre o vazamento do documento. A repórter enfatiza que, segundo Janot, a delação só tem validade depois que for homologada pela Justiça. A nota de Janot foi emitida e divulgada em todos os veículos dois dias antes.

Ao final da reportagem o assunto é finalmente tratado, sem os detalhamentos das declarações que a repórter havia prometido na abertura, mas citando os aspectos mais gerais envolvendo o presidente Michel Temer e outros políticos do PMDB. No texto da reportagem, uma certa con-

fusão no uso do condicional – as denúncias sim deveriam estar no condicional, mas não o fato de terem sido divulgadas pelo jornal e declaradas pelo delator, já que constam tanto do jornal quanto do documento vazado.

A reportagem também repercute uma notícia da revista IstoÉ, afirmando que o semanário “traz o que seria uma outra delação”:

Ao buscar a notícia na revista, o que se lê é uma informação frágil, sem possibilidade de apuração:

*“Nos próximos dias, em mais uma de suas inúmeras revelações bombásticas, muitas delas capazes de colocar a República de ponta cabeça, o empresário **irá envolver** a ex-ministra da Casa Civil, senadora Gleisi Hoffmann (PT), numa trama nada republicana. Nas preliminares do depoimento, Marcelo Odebrecht já **informou aos procuradores que detalhará** como repassou a Gleisi mais de R\$ 4 milhões não declarados para saldar dívidas de sua campanha ao governo do Paraná em 2014”.*

Diferentemente das delações vazadas e publicadas pela *Folha*, a matéria da revista não traz documentos que comprovem o que está sendo dito – o que já indica que a reportagem da TV Brasil deveria apurar os fatos para depois repercutir a informação. Talvez por isso os demais veículos da grande imprensa não tenham repercutido a matéria da revista.

Ao voltar para o estúdio, o apresentador lê uma nota de justificativa dos citados na delação – todas já haviam sido divulgadas antes, no calor dos acontecimentos. A nota de repúdio do presidente Michel Temer às acusações também não guardava atualidade, já que havia sido divulgada na própria sexta-feira, quando as delações vieram a público. Uma nota de Dilma Rousseff sobre a matéria da IstoÉ também foi lida.

Seguindo a linha da repercussão de outros veículos, o fato novo deste dia 12 seria a divulgação, feita pelo jornal O Globo, da delação do executivo Paulo Cesena, ex-presidente da Odebrecht Transport, acusando o ministro da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, Gilberto Kassab, de receber R\$ 14 milhões de caixa 2 entre 2013 e 2014. A Agência, embora tenha noticiado a delação apenas no final da matéria, repercutiu com o ministro, que disse desconhecer que a Odebrecht tenha feito doações ilegais para a sua campanha ou para a de aliados e colegas de seu partido.

Entre corpo e alma, uma questão básica de estilo

No domingo, 4/12, quando a mídia ainda dava conta dos últimos fatos relacionados à tragédia que vitimou a equipe da Chapecoense e outros passageiros do voo da LaMia, que caiu na Bolívia, na página da Agência Brasil liam-se os seguintes títulos: *"Jornalistas da Fox são velados nas sedes do Flamengo e do Fluminense"*; *"Jornalistas e jogadores da Chapecoense são sepultados no interior de SP"*.

Para além da ambiguidade nos textos, que generaliza o velório para todos os jornalistas da Fox e, da mesma forma, sepulta todos os jornalistas e jogadores da Chapecoense, há um outro aspecto que chama a atenção da Ouvidoria.

Mesmo não sendo a forma jornalística ideal, claro que o leitor entenderá a quais jogadores e jornalistas a Agência está se referindo, alinhando o sentido da frase e subentendendo a informação.

Mas resta, para a análise, uma questão inusitada: quando uma pessoa morre, vela-se e enterra-se o corpo e não a pessoa, o profissional, sua identidade no mundo dos vivos. A forma consagrada de falar atualiza a crença, generalizada na linguagem, da existência da alma imortal – o que se enterra são os restos mortais, o corpo, que não se confunde com a pessoa, que se crê ser em essência uma alma ou espírito.

Esse preâmbulo, por mais esotérico que possa parecer, justifica-se pelo fato de a EBC estar lutando, na Justiça, contra uma liminar que impõe programas de duas religiões em sua grade de programação. A argumentação da EBC, em linhas gerais, é de que uma emissora pública não pode privilegiar determinados credos, já que o Estado é laico. No entanto, mesmo do ponto de vista de uma emissora pública em um Estado laico, a questão da imortalidade da alma não se prende a qualquer das várias religiões, embora tangencie a opção dos adeptos de uma filosofia denominada ateísmo agnóstico.

A partir daí, o que nos resta a analisar é mesmo a questão de estilo do texto da Agência em que ora se enterra a pessoa, ora se enterra o corpo.

"Os jornalistas Paulo Júlio Clement e Victorino Chermont, mortos no acidente aéreo da delegação da Chapecoense, foram velados neste domingo..."; "Clement foi velado no Salão Nobre do Fluminense...".

Já na reportagem principal, as referências oscilam entre corpo e alma:

"Os corpos de parte dos jornalistas e jogadores vítimas do acidente aéreo na Colômbia com o time da Chapecoense serão velados e sepultados em municípios do interior paulista. Os corpos de três

jogadores da chapecoense foram trazidos para o estado de São Paulo após a cerimônia ontem (3/12) na Arena Condá, em Chapecó, Santa Catarina.” No entanto, mais adiante...

“No fim da tarde, Gimenez será levado a Cravinhos, também no interior paulista, onde será sepultado...”

“O atacante Ailton Cesar Junior Alves Da Silva, o Canela, seguiu para sua cidade natal, Matão, onde está sendo velado no Ginásio de Esportes Décimo Chiozzini. Canela será sepultado às 17h.”

Mas, no parágrafo seguinte desta mesma reportagem, lê-se o seguinte: *“Em Itapevi, o corpo do volante Sérgio Manuel foi velado no fim da manhã, no Complexo Desportivo Educacional João Salvarani. Após o velório, o corpo seguiu para a cidade de Jandira, onde será enterrado.”*

A língua é dinâmica e muda com o uso, isso é um fato. A comunicação por redes sociais tem introduzido inovações radicais ao uso da linguagem.

Mas para os jornalistas, mesmo o das mídias digitais, ainda prevalece o compromisso com o uso correto da língua e a preservação da cultura. Está no Art. 17 do Código de Ética dos Jornalistas Brasileiros: “O jornalista deve preservar a língua e a cultura nacionais.”

Em termos de estilo, se mais não for, ao velar e enterrar apenas o corpo, preserva-se o afeto, a história, a identidade que se entende ser a alma de uma pessoa. Esta é a única forma de se justificar uma cobertura jornalística tão extensa, densa e emocional como foi a da tragédia com o avião da Chapecoense.

Com os números sem mais nem menos, o cenário muda

As cifras negativas normalmente sinalizam prejuízos. Elas também desafiam os jornalistas, especialmente quando duas cifras negativas têm que ser comparadas e é preciso buscar a combinação certa de símbolos numéricos e signos verbais para expressar a relação.

Na segunda-feira (5/12) uma matéria da Agência Brasil divulgou a seguinte informação: *“A projeção de instituições financeiras para a queda da economia (Produto Interno Bruto – PIB – a soma de todas as riquezas produzidas pelo país) este ano, **piorou** [grifo nosso] ao passar de 3,49% para 3,43%”. A matéria se baseou nos últimos resultados do Boletim Focus, no qual o Banco Central apresenta as estimativas colhidas semanalmente junto aos representantes das instituições financeiras para uma série de indicadores econômicos e as compara com os resultados da pesquisa anterior.*

Quando o substantivo ou o verbo utilizado na frase indica um resultado negativo, o sinal de menos na frente da cifra negativa pode ser dispensado. Os leitores entendem que o valor nas expressões “caiu 3,43%” ou “teve uma queda de 3,43%” é, na verdade, -3,43%.

Quando, porém, a comparação é entre dois valores negativos, os sinais de menos não podem ser esquecidos. Na comparação, a relação entre 3,49% e 3,43% dá um resultado, e a relação entre -3,49% e -3,43%, dá outro. Na primeira comparação, a passagem do primeiro para o segundo valor representa uma queda ou uma piora. Na segunda, é o inverso. Em território negativo,

um mal menor constitui uma melhora. Portanto, a matéria errou quando afirmou que a projeção "piorou".

As setas que aparecem nas tabelas do Boletim Focus ajudam na interpretação desses movimentos. Uma seta vermelha significa que a expectativa do mercado diminuiu desde a última pesquisa. Uma seta azul significa que a expectativa aumentou. Na última edição do Boletim a previsão do PIB de 2016 (% de crescimento) foi sinalizada com uma seta azul.



Focus - Relatório de Mercado

Gerin

2 de dezembro de 2016

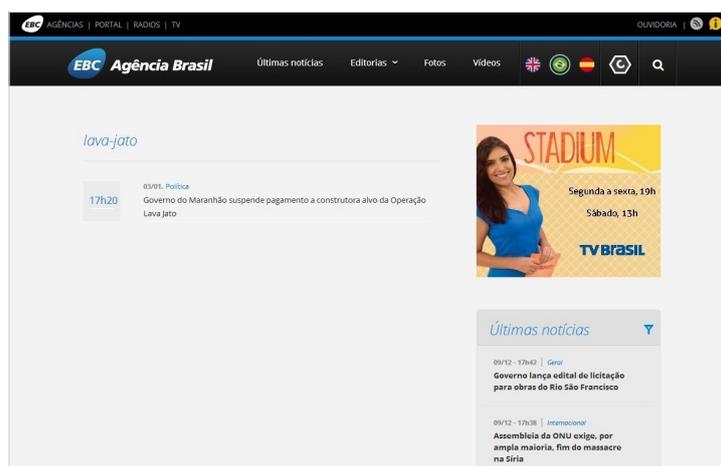
Mediana - agregado	Expectativas de Mercado							
	2016				2017			
	Há 4 semanas	Há 1 semana	Hoje	Comportamento semanal*	Há 4 semanas	Há 1 semana	Hoje	Comportamento semanal*
IPCA (%)	6,88	6,72	6,69	▼ (4)	4,94	4,93	4,93	≡ (3)
IGP-DI (%)	7,30	6,83	6,76	▼ (4)	5,38	5,06	5,04	▼ (4)
IGP-M (%)	7,53	7,18	6,98	▼ (4)	5,36	5,22	5,22	≡ (1)
IPC-Fipe (%)	6,61	6,58	6,31	▼ (1)	5,32	5,06	5,12	▲ (1)
Taxa de câmbio - fim de período (R\$/US\$)	3,20	3,35	3,35	≡ (1)	3,39	3,40	3,45	▲ (1)
Taxa de câmbio - média do período (R\$/US\$)	3,43	3,45	3,46	▲ (1)	3,31	3,40	3,41	▲ (4)
Meta Taxa Selic - fim de período (%a.a.)	13,50	13,75	-		10,75	10,75	10,50	▼ (1)
Meta Taxa Selic - média do período (%a.a.)	14,13	14,16	-		11,63	11,69	11,69	≡ (1)
Dívida Líquida do Setor Público (% do PIB)	45,15	45,40	45,20	▼ (1)	49,80	50,79	50,70	▼ (1)
PIB (% do crescimento)	-3,31	-3,40	-3,43	▲ (1)	1,20	0,98	0,80	▼ (7)
Produção Industrial (% do crescimento)	-6,00	-6,23	-6,50	▼ (2)	1,11	1,21	1,05	▼ (1)
Conta Corrente* (US\$ Bilhões)	-18,25	-19,00	-19,30	▼ (1)	-25,70	-25,68	-25,68	≡ (1)
Balança Comercial (US\$ Bilhões)	47,77	47,00	47,00	≡ (1)	44,57	44,07	44,57	▲ (1)
Invest. Direto no País* (US\$ Bilhões)	65,00	65,00	65,00	≡ (18)	68,50	70,00	70,00	≡ (3)
Preços Administrados (%)	6,00	6,02	6,00	▼ (2)	5,29	5,28	5,30	▲ (1)

* comportamento dos indicadores desde o último Relatório de Mercado; os valores entre parênteses expressam o número de semanas em que vem ocorrendo o último comportamento
 (▲ aumento, ▼ diminuição ou = estabilidade)

Temas de que momento?

A seção "Temas do Momento", na capa do Portal da EBC, continua a apresentar problemas nas listas de conteúdos disponibilizados. Na segunda-feira (12/12), pela manhã, as listas estavam defasadas em dois dos quatro temas destacados.

Na rubrica "Lava Jato", por exemplo, o internauta que buscasse o acervo de informações sobre o tema, veria uma lista com apenas uma matéria, "[Governo do Maranhão suspende pagamento a construtora alvo da Operação Lava Jato](#)", de 3/1/2015.

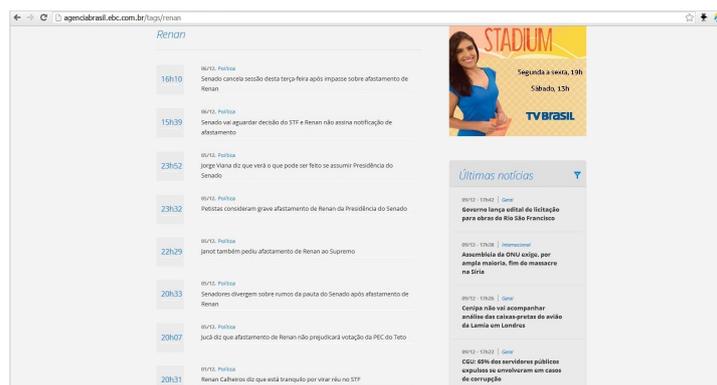


A captura de tela mostra a interface do Portal da EBC Agência Brasil. No topo, há o menu de navegação com opções como 'Últimas notícias', 'Editorias', 'Fotos', 'Vídeos' e ícones de redes sociais. Abaixo, a seção 'lava-jato' apresenta uma única notícia: 'Governo do Maranhão suspende pagamento a construtora alvo da Operação Lava Jato', datada de 03/01/2015. À direita, há uma promoção para o programa 'STADIUM' na TV Brasil, com horários de exibição. Na base da página, há uma seção 'Últimas notícias' com títulos de notícias recentes, como 'Governo lança edital de licitação para obras do Rio São Francisco' e 'Assembleia da ONU exige, por ampla maioria, fim do massacre na Síria'.

A rubrica “Renan Calheiros” estava menos desatualizada, mas, mesmo no período abrangido, a lista estava incompleta. Falta, por exemplo, a matéria sobre o liminar do ministro Marco Aurélio que determinou o afastamento do senador da presidência da Casa. Além disso, as matérias mais recentes são da terça-feira (6/12), antes da votação do STF em plenário que manteve o senador no cargo.

Nos dois casos, a falha está relacionada ao algoritmo utilizado para selecionar as matérias incluídas na lista. No “Lava Jato”, é a tag “lava-jato”, escrito deste jeito, com todas as letras minúsculas e o hífen. Não foi por falta de conteúdos atualizados. De segunda (5/12) a sexta-feira (9/12), a Agência Brasil publicou onze matérias com referências à Operação Lava Jato, a maioria sobre a prisão do ex-governador do Rio de Janeiro, Sérgio Cabral. Se acrescentar o domingo (4/12), foram mais seis matérias, sobre os protestos contra a corrupção realizados naquele dia em várias capitais. Todas essas matérias com as tags “Lava Jato” ou “Operação Lava Jato”.

Com “Renan Calheiros”, é a tag “Renan”. Na lista dos “Temas do Momento” apareceram sete matérias publicadas a partir da segunda-feira (5/12), a data da liminar do afastamento. Contudo, no período de segunda a sexta-feira, a Agência Brasil publicou 40 matérias sobre o assunto, a maioria com a tag do nome completo “Renan Calheiros”.



Proposta e energia solar

Na segunda-feira (5/12) a Agência Brasil publicou uma matéria sobre uma proposta que envolve a disponibilização de recursos do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) para a instalação de energia solar nas residências do programa Minha Casa, Minha Vida. O tema é aparentemente simples, mas houve imprecisões no texto que prejudicaram a compreensão da natureza e da viabilidade da proposta.

Uma dessas imprecisões foi corrigida duas horas depois da publicação da reportagem. A versão original permitia interpretar a utilização dos recursos do FGTS como uma aplicação direta pelo governo. A alteração, reconhecida em uma nota no final da matéria, deixou claro que a proposta se destina aos beneficiários do Minha Casa, Minha Vida, que teriam o direito de sacar dinheiro de suas contas no FGTS para a instalação da energia solar nas suas residências. A correção foi importante diante a sensibilidade do governo atual para evitar que qualquer operação financeira envolvendo os recursos do FGTS possa ser comparada àquelas que foram consideradas “pedaladas” na gestão anterior.

As outras imprecisões permanecem. Uma delas é a própria expressão “energia solar”, que pode ter vários significados. No Brasil a forma mais difundida e conhecida é o aquecimento solar, utilizado principalmente para aquecer a água do chuveiro. A instalação de painéis solares e os equipamentos complementares para aquecer a água do chuveiro passou, inclusive, a ser obrigatória nas construções da segunda etapa do programa Minha Casa, Minha Vida, a partir de 2011.

No entanto, a energia solar à qual a proposta da matéria se refere é a energia fotovoltaica, utilizada na geração própria de energia elétrica, também conhecida como a microgeração ou a geração distribuída. A matéria aponta nesta direção quando, no quarto parágrafo, informa que “a finalidade do projeto é estimular a capacidade energética por meio de fontes renováveis”, mas ambas as formas de energia solar – o aquecimento solar e a energia fotovoltaica – cumprem esta finalidade e as declarações do ministro do Trabalho citadas no texto não se referem especificamente à energia fotovoltaica, mas da superação do desequilíbrio entre a oferta e a demanda, com energia proveniente de fontes mais baratas e limpas.

Outra imprecisão é a palavra “proposta”, utilizada três vezes nos três primeiros parágrafos. A ideia básica das propostas é a mesma, mas os contextos e alguns dos detalhes são diferentes. As duas primeiras “propostas” se referem a um protocolo de intenções assinado no evento que foi focado na matéria: a 12º ConstruBusiness – Congresso Brasileiro da Construção. De acordo com o site “Conteúdo Jurídico”, um protocolo de intenções é um instrumento “visando a conjugação de esforços para o alcance de um objetivo comum”. Neste caso, as partes – o governo federal e a Federação das Indústrias do Estado de São Paulo (Fiesp) – concordaram em colaborar em prol da liberação dos saldos nas contas do FGTS para os beneficiários do programa Minha Casa, Minha Vida instalarem equipamentos de energia fotovoltaica nas suas residências.

A terceira “proposta”, porém, de acordo com a matéria, “já havia sido aprovada pela Comissão de Serviços de Infraestrutura em fevereiro deste ano”. Trata-se de algo mais concreto, com uma história. A Comissão de Serviços de Infraestrutura é uma comissão do Senado Federal e a proposta é o Projeto de Lei do Senado (PLS) nº 371 de 2015. A matéria omitiu estas informações.

No site do Senado consta que o alcance desta “proposta” não se limita nem aos beneficiários do programa Minha Casa, Minha Vida nem à energia solar. A PLS 371/2015 visa alterar a Lei do FGTS “para determinar que a conta vinculada do trabalhador no FGTS poderá ser movimentada por uma única vez para aquisição e instalação em moradia própria de equipamentos destinados à geração de energia elétrica a partir das fontes hidráulica, solar, eólica ou biomassa, desde que o trabalhador tenha no mínimo 3 anos de trabalho sob o regime do FGTS”. O site também mostra que, a partir da sua aprovação na Comissão de Serviços de Infraestrutura em fevereiro, o PLS foi para a Comissão de Assuntos Sociais, de onde foi retirado e encaminhado à Secretaria Legislativa, onde está parado desde junho.

Portanto, a “proposta” incluída no protocolo de intenções entre o governo federal e a Fiesp terá que descobrir como fazer com que a outra “proposta” tramite nas Casas legislativas. Por trás da superfície aparentemente plácida das declarações de intenções registradas na matéria, trata-se

de uma iniciativa capaz de provocar discussões que se estendem além da simples meta de investimentos direcionados à geração fotovoltaica residencial e esbarrar em questões como a saúde financeira do FGTS, a viabilidade de liberar recursos nas contas para os trabalhadores aplicarem em instrumentos potencialmente mais rentáveis, se livrarem de dívidas, etc. Mas estes seriam temas para outras matérias.

Agência privilegia repercussão e deixa fatos em segundo plano

Título e lide são partes fundamentais do texto jornalístico e funcionam como atrativo para que o leitor se interesse em ler toda a matéria. Sobre o vazamento da pré-delação do ex-executivo da Odebrecht, Cláudio Melo Filho, a Agência Brasil publicou sete matérias, do dia 9 a 12/12, período em que circularam as principais informações sobre o assunto. Em todas elas o lide traz declarações oficiais, antes de citar o fato motivador das declarações. Mesmo quando citada no corpo do texto, a informação principal é dada de forma superficial, sem entrar nos detalhes que o leitor já conhece por outros veículos de imprensa, dando à cobertura um tom oficialista.

Palácio repudia acusação contra Temer feita por delator da Odebrecht

"O Palácio Planalto repudiou hoje (9), em nota, as acusações de que o presidente Michel Temer teria solicitado valores ilícitos da empreiteira Odebrecht em meio à campanha à Presidência em 2014".

Janot vai pedir investigação de vazamento de delação de ex-diretor da Odebrecht

"O procurador-geral da República, Rodrigo Janot, solicitará abertura de investigação para apurar o vazamento para a imprensa de documento sigiloso que seria relativo à delação premiada de um dos executivos da Odebrecht".

Presidente Michel Temer convoca reunião de última hora com ministro

"O presidente Michel Temer vai se reunir hoje (11) com o ministro-chefe da Casa Civil, Eliseu Padilha, no Palácio do Jaburu, em Brasília. A reunião, que não estava prevista na agenda, foi marcada depois da divulgação do conteúdo da delação do ex-diretor de Relações Institucionais da Odebrecht Cláudio Melo Filho pela mídia. O presidente Michel Temer retornou de São Paulo para Brasília nesta tarde".

Kassab afirma desconhecer supostas doações ilegais da Odebrecht

"O ministro de Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, Gilberto Kassab (PSD), disse hoje (12) que desconhece doações ilegais que tenham sido feitas pela Odebrecht para sua campanha ou a de aliados e colegas de seu partido. Segundo informações vazadas da delação de executivos da empresa, e publicadas pela imprensa, Kassab e o partido teriam recebido recursos ilegais para a campanha."

"Quero dizer que não tenho conhecimento de nenhuma doação que tenha sido feita para minha campanha ou para a de colegas de partido, ou de aliados, ou mesmo de doações partidárias que não tenham sido feitas na forma da lei", disse o ministro, que participou hoje da assinatura de um termo de cooperação na sede do Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), no Rio de Janeiro.

No caso desta matéria, o lide, que daria uma sequência cronológica e jornalística natural ao assunto, está no último parágrafo:

"O jornal O Globo publicou hoje que a delação do executivo Paulo Cesena, ex-presidente da Odebrecht Transport, informa que Kassab recebeu R\$ 14 milhões entre 2013 e 2014. O dinheiro seria de caixa 2 e teria sido doado para a campanha de Kassab ao Senado em 2014 e para as campanhas do PSD."

Após denúncias, Temer adia ida para SP e despacha no Palácio do Planalto

"O presidente Michel Temer cancelou, de última hora, sua participação hoje (12) no Congresso Anual Movimento Falconi, em São Paulo. A expectativa, anunciada anteriormente em sua agenda, era de que ele discursasse na cerimônia de abertura do evento, previsto para as 13h. O Planalto não informou o motivo da alteração na agenda, mas confirmou que Temer participará do outro evento em São Paulo, previsto para às 20h30 no Palácio dos Bandeirantes, onde receberá o Prêmio Líder do Brasil 2016". (...)

"As reuniões de ontem acontecem logo após a imprensa divulgar o teor da delação premiada de Cláudio Melo Filho, ex-diretor de relações institucionais da Odebrecht, como parte do acordo de leniência da empresa com a justiça, relativa à Operação Lava Jato. De acordo com as reportagens, ao todo 51 políticos de 11 partidos teriam recebido propina da Odebrecht, inclusive o presidente Michel Temer, o ministro Padilha, o ex-ministro do Planejamento, senador Romero Jucá, e o ex-secretário de Governo, Geddel Vieira Lima".

Após vazamentos da Odebrecht, ministro da Justiça se reúne com Janot

"O ministro da Justiça, Alexandre de Moraes, esteve na manhã de hoje (12) no gabinete do procurador-geral da República, Rodrigo Janot. Durante o fim de semana, a Procuradoria-Geral da República (PGR) anunciou que vai abrir uma investigação para apurar o recente vazamento, para a imprensa, de informações sobre as delações de executivos da Odebrecht na Operação Lava Jato."

Nos Corredores do Poder. Análise de edição do programa no Rádio

A Ouvidoria analisou a edição de 29/11 do programa *Nos Corredores do Poder* na versão radiofônica. O Programa apresentou problemas como texto confuso, chamadas incompletas e assuntos tratados apenas do ponto de vista das autoridades. A tragédia com o time da Chapecoense foi a principal notícia do programa.

No início do primeiro bloco, a apresentadora informa que vai trazer uma repercussão nacional sobre a queda do avião, no entanto o que é apresentado pela repórter da Rádio Nacional é uma repercussão do Presidente Michel Temer sobre a tragédia, com uma nota pé sobre a reação do Ministro de Relações Exteriores. A repórter chama uma sonora do presidente Michel Temer que, para a transmissão pelo rádio, pareceu uma falha técnica, com ausência de áudio por 16 segundos.

A apresentadora também informa as providências do governo para atender as famílias das vítimas do acidente aéreo; em seguida informa que de manhã o ministro da Defesa, Raul Jungman, gravou um vídeo informando as primeiras providências do governo. Entra uma sonora do ministro, com pouca qualidade de áudio. O ministro fala por 1'14" o que para o rádio é um tempo longo para uma sonora, principalmente para um áudio de baixa qualidade.

Quando volta, a apresentadora continua falando sobre o assunto que já havia sido extensamente tratado pelo ministro, e chama a repórter do Congresso para comentar a repercussão do acidente nas duas casas legislativas. Em seguida, a repórter diz *"vamos ver um pouco de como foi essa repercussão e esses discursos aqui no Congresso Nacional"*. Depois disso, três sonoradas são colocadas sem identificação e sem informação de quem dizia as frases, com cortes abruptos.

Por volta das 18h45, na metade do programa, a apresentadora informa: *"Você, portanto continua acompanhando com a gente ao longo da semana outras informações sobre esta situação."* e promete: *"No próximo bloco, a gente vai voltar a falar sobre a pauta no Congresso Nacional, inclusive sobre a votação da PEC do Teto de Gastos, que está gerando muita confusão aqui no Congresso."*

A apresentadora diz que *"a gente vai voltar a falar"* mas, além da chamada, até aquele momento o assunto ainda não tinha sido abordado no programa. O segundo bloco começa repetindo tudo o que tinha sido informado na primeira parte do programa. A apresentadora diz: *"E teve comissão, inclusive, que chegou a suspender os trabalhos hoje. Comissão que ia discutir sobre situação do futebol e uma outra comissão que trataria de aviação. Então houve um impacto aqui na pauta do Congresso Nacional."*

Quando ela cita essa questão da suspensão das reuniões de comissões, parece que ela está resumindo assuntos que já foram tratados, o que não é o caso, pois essa informação não tinha sido dada antes. A notícia é passada de forma genérica e incompleta, sem explicar os assuntos

que seriam discutidos nestas comissões. Somente às 18h50 é que a apresentadora começa a falar do principal assunto do dia no Senado, que é a votação em primeiro turno da PEC 55. Ela chama a repórter do Congresso, que fala sobre a tensão e os confrontos entre manifestantes e seguranças.

A apresentadora comenta o fato emitindo opinião pessoal, além de dizer que imagens foram gravadas antes do início do programa, o que para o ouvinte do rádio é uma informação incompleta e sem propósito, isto porque ele não está vendo as imagens citadas.

"Essas imagens eu mesma fiz um pouco antes de a gente chegar aqui pra abertura do jornal. É uma imagem que a gente conseguiu captar do Comitê de Imprensa do Senado Federal e que demonstrou ali todo um momento inclusive de depredação. Foi um momento tenso, depois desse protesto aí houve um momento de dispersão em relação a estes manifestantes. As ruas laterais aqui do Congresso, que são dos anexos dos prédios da Câmara e do Senado, também estão com reforço no policiamento, inclusive com atuação da Força Nacional, porque são manifestantes que dizem que estão sendo contra a PEC do Teto de Gastos, mas os atos estão terminando em situações de depredação, indo muito além de uma situação de mero protesto. Situações de violência registradas aqui em frente, na hora que eu estava filmando ali, dava para perceber claramente esta situação de violência em frente ao Congresso Nacional."

Em seguida é chamada a repórter do Congresso que explica como será a sessão de votação da PEC em primeiro turno. E a apresentadora comenta: *"Será realmente uma sessão longa e a gente ressalta que esta é uma matéria fundamental pra o governo conseguir fazer o ajuste fiscal no país, justamente porque como o governo do presidente Michel Temer ressaltou, ao assumir encontrou um rombo muito grande nas contas públicas e pra poder ajustar estas contas precisa limitar os gastos"*.

E adianta, praticamente reproduzindo, o que o presidente vai falar em seguida. A abordagem oficialista compromete a credibilidade da jornalista, do programa e das emissoras públicas que transmitem. No momento em que o programa está no ar, um confronto entre manifestantes contra a aprovação da PEC 55, policiais e seguranças do Congresso está ocorrendo do lado de fora. Assunto que ao longo de 20 dos 30 minutos de transmissão do programa é ignorado. Ao final do segundo bloco a apresentadora se refere, de forma opinativa e emitindo julgamento, às manifestações, sem dar grandes informações sobre o que estava ocorrendo. Também defende a segurança do congresso, a aprovação da PEC 55 e criminaliza o protesto, questões que não condizem com a postura de jornalistas, principalmente quando o tema é polêmico.

Encerrando o programa, em menos de um minuto e meio, a jornalista da Agência Brasil dá notícia sobre as discussões em torno da reforma do ensino médio, e a repórter setorista do Congresso informa sobre a votação das medidas anticorrupção. Nos corredores do poder, ao lado da PEC 55, essas eram as principais notícias da política nacional.

Problema na chamada do *Em Conta*

O programa radiofônico "Em Conta, a economia que você entende", transmitido diariamente, de segunda a sexta, pelas Rádios Nacionais da Amazônia e do Alto Solimões, tem o objetivo de tornar mais acessível o noticiário econômico. A edição de 1/12, *"Entenda o que a taxa Selic tem a ver com o Produto Interno Bruto"*, foi considerada importante o suficiente para ganhar um destaque "Entenda" na capa do Portal EBC.

Antes de escutar o áudio, porém, é provável que o internauta leia o texto que o acompanha na página para onde é dirigido quando clica no título do destaque. E aí está o problema, porque o texto apresenta uma informação equivocada que não encontra respaldo nem no áudio nem no conteúdo linkado, que é o comunicado divulgado pelo Banco Central quando anunciou a redução da Selic (taxa básica de juros) em 0,25%, de 14,00% para 13,75%.

De acordo com o texto, *"o Banco Central justifica não ter reduzido a taxa em 0,50%, ou Taxa Selic de 13,50%, porque 'a atividade econômica está aquém do esperado no curto prazo'"*. Porém, este não é um argumento que justifique cautela em relação ao tamanho da redução. Pelo contrário, se o nível da atividade econômica foi inferior àquele que foi projetado, a atitude do Banco Central deveria ser mais agressiva, pois seria um fator a menos para pressionar a inflação. Se o Banco Central optou pela prudência, isto se devia a outros fatores que deixassem os gestores menos seguros sobre a manutenção da tendência de queda na inflação.

O texto tirou a frase do seu contexto. Na realidade, o comunicado do Banco Central citou o nível da atividade econômica e as consequentes revisões para baixo das projeções para o PIB em 2016 e 2017, para fundamentar a redução na Selic, não para justificar a decisão de não autorizar uma redução maior. Mais adiante o comunicado relacionou os "riscos para o cenário básico para a inflação" que aconselharam uma postura moderada na redução da taxa. Os riscos apontados incluem as incertezas introduzidas no âmbito externo pelos resultados nas eleições nos EUA.

A edição do programa que o internauta pode ouvir no áudio, de vinte minutos de duração, combinou reportagens, entrevistas e comentários para abordar vários aspectos do tema, que habilmente relacionou dois fatos noticiados na véspera (30/11). Primeiro, os dados do PIB do terceiro trimestre, divulgados pelo IBGE, e, segundo, a decisão do Comitê de Política Monetária (Copom) do Banco Central de reduzir a Selic.

Um programa voltado a explicar a economia em termos que o leigo possa entender e que frequentemente consegue atingir este objetivo precisa de estar atento também aos textos produzidos para as páginas onde os conteúdos são disponibilizados. Independentemente da área responsável pela produção desses textos.

Eu de cá, Você de lá: Música inadequada

A edição do dia 12/12 do programa "Eu de cá, você de lá", que vai ao ar das 21h às 24h, de segunda a sexta-feira e, no sábado, de 19h às 22hs, veiculado pelas Rádios Nacional AM de Brasília e Nacional da Amazônia, exibiu uma música que fere vários princípios da radiodifusão pública, estabelecidos na lei de criação da EBC, e que não foram alterados pela Medida Provisória que está em discussão no Senado.

Mesmo atendendo a um pedido de ouvinte, a produção deve ficar atenta a esses aspectos, que para a comunicação pública são fundamentais. Ainda mais quando o pedido de ouvintes é selecionado previamente para ser apresentado no programa. A canção incita à violência e atualiza situações inadmissíveis, previstas em lei, como discriminação de gênero e violência contra a mulher. A letra está repleta de mensagens ofensivas e estereotipadas da figura feminina.

A música "Mô Deuso", da dupla sertaneja Gino e Geno, foi ao ar às 22h31, atendendo ao pedido do ouvinte Edvon, morador de Paramirim, na Bahia. Confira a letra e o [áudio](#):

"Por causa dumas bestage tão besta

Umhas bobage tão boba

Ocê me largô ieu

Me deixô ieu na solidão

Sofrendo tão só

Quando ocê se escafedeu

Com os ói que a terra há de comer

Eu te vi indo embora

E pedi pra mo deuso

Mo deuso, excumunga essa muié

Que num mais me quer

Mata ela pra ieu!

Mo deuso excumunga essa muié

Que num mais me quer

Mata ela pra ieu!

"Trucida, meu jesuize!"

Ó mo deuso

Mande logo aí de riba

Um caminhão de ripa

Na cacunda dela

Tomara que ela pegue dengue

Fique bem perrengue

E que quebre a espinhela

Ó mo deuso

Mande logo esse castigo

Ela brigô comigo

E num mais me qué eu

Tomara que a negócia dela

Encha de pareba

Pra num dá pr'otros homi

O que antonte era meu

A huuu mo deuso, ela cabo comigo

Mas eu tô com raiva besurdo

Uuuuu muiê marvada

Fé das unhas sô... excumungada"

Manifestações do Público

No mês de dezembro de 2016, a Ouvidoria da EBC – Empresa Brasil de Comunicação – recebeu 122 mensagens do público referentes à TV Brasil. Foram 53 reclamações, 13 elogios, oito comentários, 19 serviços, 18 pedidos de informação e onze sugestões. A seguir, uma amostra das manifestações dos telespectadores:

Os telespectadores Heloísa de Araújo Duarte Valente (processo 2932-TB-2016), Nilson Nogueira (processo 2937-TB-2016), Joaquim (processo 2943-TB-2016) entraram em contato com a Ouvidoria para reclamar de problemas no recebimento do sinal das TV Brasil. A reclamação foi enviada à Superintendência de Suporte (SUSUP) da EBC que informou: *"Primeiramente agradecemos o contato dos telespectadores. Solicitamos que seja informado de que forma os telespectadores estavam recebendo o sinal se por TV aberta (analógica ou digital) ou se por TV por assinatura (informar a operadora, se for o caso). Esperamos ter ajudado e qualquer outra dúvida, entrar em contato novamente conosco"*.

Para Ana Cristina (processo 2946-TB-2016), o novo programa *Nos Corredores do Poder* deixou passar uma falha: *"São 18h45. Enquanto a jornalista apresenta, ao vivo, a matéria jornalística. Na cena de fundo, da redação da Agência Brasil, funcionárias tiram blusas das embalagens, como se estivessem comprando roupas no ambiente de trabalho. Feio isso..."*. A Ouvidoria encaminhou a mensagem para a Superintendência de Agências e Conteúdo Digital da EBC e obteve a seguinte resposta: *"Senhora Ana Cristina, agradecemos seu contato e sua audiência e informamos que sua crítica já é de conhecimento da equipe do telejornalismo. As providências foram tomadas para que essa situação não se repita. Muito obrigada."*

Erico Tachizawa (processo 2950-TB-2016) também enviou uma sugestão para o programa *Nos Corredores do Poder*: *"Gostaria de sugerir que o programa mostrasse, além do Congresso Nacional, também outros cenários onde ocorrem as tomadas de decisão em Brasília, como o Palácio do Planalto, Supremo Tribunal Federal (STF), restaurantes, teatros, hotéis etc. O programa também poderia mostrar o cotidiano de centros estaduais e municipais de poder pelo Brasil afora."* A Ouvidoria informou que os comentários e sugestões foram enviados à Diretoria de Jornalismo da EBC para conhecimento e apreciação.

Dos treze elogios recebidos pela Ouvidoria, um deles foi Francimayre (processo 2957-TB-2016) que entrou em contato para elogiar o programa *Bom para Todos*: *"O programa é ótimo! Traz temas atuais e de interesse público, é muito esclarecedor e corajoso por apresentar uma abordagem que não vemos em outros canais. A apresentadora também é muito boa. Parabéns à EBC por manter programas desta categoria. Obrigada!"* Em resposta, a Ouvidoria informou que os comentários e elogios foram enviados à Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC para conhecimento e apreciação.

Anette Maria de Araújo Leal (processo 2959-TB-2016), também entrou em contato com a Ouvidoria para parabenizar o jornalismo da TV Brasil: *"Gostaria de parabenizar pelo jornalismo sério da TV Brasil nesses tempos em que a grande mídia está escandalosamente comprometida com interesses mesquinhos, prestando uma desinformação à população. O Repórter Brasil é um exemplo de como informar corretamente, permitindo que o público tire suas próprias conclusões, a partir de uma visão crítica. Parabéns a toda a equipe de Jornalismo. Mas, se for possível responder, o excelente jornalista Guilherme Menezes não trabalha mais na emissora?"* Em resposta, a Diretoria de Jornalismo agradeceu o contato: *"Senhora Anette, agradecemos o contato e a sua audiência. O jornalista Guilherme Menezes não é mais o apresentador do telejornal Repórter Brasil Noite. Nos próximos dias 21/22/23 de dezembro será veiculada no Repórter Brasil uma série de reportagens especiais feitas pelo jornalista cujo contrato de trabalho com a TV Brasil / EBC se encerrou. A apresentação do telejornal está sendo feita por funcionários da Empresa Brasil de Comunicação."*

O novo formato do programa *Sem Censura*, que será apresentado pela jornalista Vera Barroso, recebeu o maior número de manifestações. Muitos telespectadores reclamaram da saída da apresentadora Leda Nagle, e outros, estão preocupados com a retirada do programa da grade da TV Brasil. Foram trinta e oito manifestações contra e a favor. Veja abaixo algumas manifestações de telespectadores:

Vera Lúcia Coutinho Pereira (processo 2962-TB-2016) disse o seguinte: *"Não tenho tempo nem paciência para assistir programas de televisão. A grande maioria não tem conteúdo e todos tem uma necessidade de muito absurda de mostrar uma alegria, que é falsa por parte dos participantes. Assisto sempre que posso 'Sem Censura', desde sempre. Sua apresentadora é real, lúcida, extremamente competente, atualizada, sem falsetes. Estou a manifestar meu protesto contra a sua demissão e o fim do programa. O que vai ocupar seu lugar? Mais um programa pra passar tempo? Fala-se em reexame da questão. Espero que a consciência prevaleça"*.

Edir Silva de Araújo (2968-TB-2016) defendeu a continuidade do programa *Sem Censura*: *"Gostaria que revessem o fato de tirar o programa do ar Sem Censura. É para mim e para muitos o melhor programa, pois nos trás valiosas informações. Não faça isso conosco, precisamos desse programa, em que Leda Nagle conduz tão bem. Não perco um programa. Desde já agradeço. Não nos deixem órfãos."*

Janice Lopes Bastos de Oliveira (processo 2975-TB-2016) pediu que o programa não fosse encerrado: *"Solicito que seja revista a decisão de acabar com o programa Sem Censura. Há mais de 20 anos assisto ao que considero, o melhor e de mais alto nível programa na televisão brasileira. A entrevistadora Leda Nagle é quem dá o tom adequado às entrevistas e o seu nome se confunde com o do programa. Sei que o país passa por grandes dificuldades financeiras, sociais e políticas, mas o povo precisa acreditar que o que é bom e correto deve continuar. Acredito que uma reformulação poderá amenizar o impacto da crise neste espaço que ajuda, diverte e informa tantas pessoas. A crise é uma oportunidade para o crescimento, para a criatividade e para o diálogo. Torço para que seja encontrada uma solução que faça com que o Sem Censura volte o mais rápido possível"*.

Jacqueline Hill (processo 2977-TB-2016) também defendeu a continuidade do programa: "Como podem acabar com um programa tão enriquecedor como o Sem Censura? Isso é muito triste para nossa cultura e para nossas tardes. Peço que sejam sensíveis aos protestos feitos em redes sociais por telespectadores e personalidades completamente penalizados por esta decisão. Tenho certeza que com boa vontade e alguns ajustes se poderá encontrar uma outra solução. Como telespectadora do programa que acompanho desde minha adolescência e que pra mim sempre foi uma rica fonte de boa e honesta informação".

Pedro França (2984-TB-2016) entrou em contato com a Ouvidoria também para registrar seu protesto: "*Venho através desde expor minha indignação sobre o término do programa 'Sem Censura', o qual assisto há anos. Sei que a situação atual do Brasil não está favorável para ninguém, porém também acredito que o programa com tanta qualidade como esse não merece acabar dessa forma tão repentina. Acredito no bom senso e creio que a TV Brasil deve repensar tal decisão. Isso tenho certeza que falo em nome de várias pessoas que também acompanham o programa. Espero que a TV possa dar uma resposta*".

Arthur Louzada (processo 3005-TB-2016) entrou em contato com a Ouvidoria para reclamar do programa *Sem Censura*: "*Não está bom! Estou assistindo a entrevista dos arquitetos no Sem Censura e está tudo muito confuso... não entendi nada sobre a casa do Futuro em Niterói. Faltou vídeo! A gente tem quase que ficar imaginando o que eles estão falando e boiando na maionese. Estamos em pleno século 21 e vocês mostram foto no papel quando o assunto é casa do futuro (cheia de tecnologia)?! A conversa está pouco prática e muito na teoria das coisas*".

O telespectador Rafael Ignácio (processo 3008-TB-2016) defendeu mudanças no programa *Sem Censura*. Para ele, já passou da hora de "modernizar" o programa: "*Acabo de ler na internet que o Sem Censura não vai acabar e será apresentado pela jornalista Vera Barroso. Vi também que a diretoria de produção e conteúdo está planejando mudanças para o ano que vem. Venho aqui prestar o meu apoio na escolha da nova apresentadora e dizer que já estava mais que na hora de mudar. As pessoas que estão criticando nas redes sociais não assistem ao programa, assistem a Globo. Só querem polemizar... mi mi mi... Eu assisto TV Brasil e apesar de gostar do Sem Censura, acho que o formato está cansativo... chato. Sempre que ligo no programa parece que o nível de 'energia' da TV cai e dá sono(...) Leda Nagle já foi ótima, hoje em dia é uma pessoa que nitidamente está de saco cheio de tudo, por vezes grosseira. O programa já foi ótimo, vivo, o público mandava fax e ligava... as perguntas eram feitas e a gente ficava emocionado em casa. (...) O clima era outro, muita descontração, 'pra cima'. Essa época era muito legal... Milton Cunha era debatedor fixo... Muitos que estão aí hoje na mídia foram entrevistadores do programa em seus tempos áureos. Mas o fato é que o Sem Censura parou no tempo e ficou muito chato. Vez ou outra o programa dava uma animada. Mas acho que falta novidade, novas pautas, mais vivacidade*".

Em resposta aos questionamentos sobre o programa *Sem Censura*, a Diretoria de Produção e Conteúdo informou "*que diante da rigorosa restrição orçamentária pela qual passa a EBC, a empresa está sendo forçada a renegociar todos os contratos. Foi o caso do contrato com a apresentadora Leda Nagle. Não houve demissão. A direção da empresa propôs à jornalista a negociação em torno de um novo formato de contrato para ajustá-lo às limitações financeiras da EBC. No*

entanto, a jornalista rompeu unilateralmente a negociação. Vale ressaltar que a direção da EBC nunca cogitou acabar com o programa Sem Censura, sucesso há mais de 30 anos na televisão".

O programa *Caminhos da Reportagem* foi elogiado pelo telespectador João Marcos (processo 2976-TB-2016): *"Estou assistindo o programa sobre o desperdício de alimento e gostaria de parabenizar a todos, o programa ficou muito bom, muito rico em entrevistas e personagens, principalmente com a participação das correspondentes internacionais. Apenas as imagens feitas no Rio de Janeiro que estavam um pouco sem definição e um pouco brancas. Mais uma vez parabéns a todos, o programa é sensacional"*. Em resposta a Ouvidoria disse que os elogios foram encaminhados à Diretoria de Jornalismo da EBC para conhecimento e apreciação.

Os telespectadores Gilberto A. Borborema (processo 2978-TB-2016), Paulo Dutra (processo 2979-TB-2016), Graciene Aguiar (processo 2992-TB-2016), Arminda Maria (processo 2993-TB-2016), Martha Brandão de Almeida Prado (processo 3004-TB-2016), entre outros, entraram em contato com a Ouvidoria para reclamar do corte abrupto no último capítulo da novela *Rossela* e querem saber se será rerepresentado na íntegra. Em resposta a Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informou que *"infelizmente tivemos problemas técnicos durante a exibição do último capítulo da série Rossela. Comunicamos que nessa semana, dia 17/12/2016, haverá nova exibição na íntegra e em seu horário habitual."*

O programa diário da TV Brasil *Fique Ligado* foi muito elogiado pelo Fabio Sposito (processo 3013-TB-2016). Ele aproveitou o contato para dar algumas sugestões: *"Escrevo para parabenizar a emissora, mais uma vez, pela exibição do programa diário Fique Ligado. O programa voltou a ter página no Facebook. Ficou show! Gosto muito do modo como é feito, mudaria apenas para que tivesse um conteúdo mais cultural, com menos notícias de internet e mais participação de artistas em começo de carreira. Uma agenda cultural seria bem legal, também! Tenho uma banda e gostaria muito de um espaço para me apresentar com meus amigos. Em vez de colocarem as participações falando de internet, porque não abrem espaço pra um comentarista ou especialista em cultura, arte, música ou cinema? A moça se esforça, mas dá pra ver que não é a praia dela, desculpem a franqueza"*. A Ouvidoria encaminhou o elogio e as sugestões à Diretoria de Jornalismo para conhecimento e apreciação.

Outro programa da grade da TV Brasil que vem sendo muito elogiado é o *Visual*. O telespectador Vinicius Leonel (processo 3026-TB-2016) parabenizou a emissora pública: *"Gostaria de parabenizar, a TV Brasil, pelo programa 'Visual', que estou junto com muitas outras pessoas surdas e ouvintes, amando assistir. Embora o programa não dure muito tempo, já é um grande avanço na questão da inclusão. Espero que mais programas que envolvam a Língua Brasileira de Sinais, sejam passados para o público! Parabéns!"*. A Ouvidoria agradeceu os elogios e informou que foram enviados à Diretoria de Jornalismo da EBC para conhecimento e apreciação.

Agência Brasil e Portal EBC

No período de 1 a 31 de dezembro de 2016, a Agência Brasil recebeu 32 demandas dos leitores. Foram 21 reclamações, três sugestões, dois pedidos de informação, dois elogios e quatro serviços.

Em uma das manifestações Lilian Ferreira de Souza reclama: *"O link para a CNI dentro da matéria não funciona. Por favor, vamos fazer a matéria mostrando o índice de aprovação? Que é de 13%! Poxa vida, vocês sabem muito bem o impacto dessa forma de dar a notícia do que da forma dessa matéria. A própria CNI, parceira do governo, dá os 13% 'Governo Temer mantém os 13% de aprovação'. Tá feio gente!"* (sic)

A diretoria de Jornalismo respondeu: *"Muito obrigada por seu contato e suas críticas. Informamos que foi feita a correção do link que mostra os dados da pesquisa no site na CNI e ressaltamos ainda que o título que a leitora critica foi feito dessa maneira porque a matéria trata justamente de uma repercussão, mostrando o que foi dito pelo presidente Michel Temer sobre o resultado dessa pesquisa. O título sugerido pela senhora é justamente o mesmo da notícia publicada quando da divulgação da pesquisa (...)."*

E ainda o leitor Ricardo Ernesto Vasquez Beltrão: *"Acabo de ler a matéria intitulada 'Índice de Confiança do Empresário do Comércio sobe 24,1% em dezembro', na página eletrônica de vocês. Fiquei curioso, já que faz tempo que não se vê nenhum sinal de otimismo, em nenhum setor da economia brasileira. Procurei então a página da própria fonte (CNC). Lá, a manchete é bem diferente 'Estabilidade interrompe crescimento da confiança do comércio neste Natal'. Também, no material disponível sobre o mesmo levantamento, na mesma página. O título passa mensagem inversa à da Agência Brasil (Chegada do natal marca interrupção da sequência de altas na confiança do comércio). Não estarão a matéria da Agência Brasil, e especialmente o título escolhido para a mesma, 'otimistas' demais em relação à opinião da própria CNC e dos empresários do comércio?"*

A Agência Brasil recebeu dois elogios, um deles foi de Ademir Augusto Giorni: *"Acredito que esse veículo é de grande importância a população desse país, e vou me esforçar para divulgá-lo."*

No período de 01/12 a 31/12 de 2016 a Ouvidoria recebeu 3 manifestações referentes ao Portal EBC. Houve 2 sugestões e 1 pedido de informação que diante da pronta resposta do setor, gerou um elogio da internauta Luciana Souza: *"Olá, acabo de ler e ouvir essa matéria: <http://www.ebc.com.br/infantil/parapais/2014/02/salario-e-licenca-maternidade-novas-regras-estao-em-vigor> ela é de 2014. Vocês poderiam, por favor, me informar se essa lei continua? Assim a adoção dá direito à 120 dias, no meu caso, para a colaboradora adotante, independente da idade da criança? Ela está adotando 3 irmãos, são os mesmos 120 dias?"*

A resposta do setor responsável foi: *"A lei mencionada na matéria (<http://www.ebc.com.br/infantil/parapais/2014/02/salario-e-licenca-maternidade-novas-regras-estao-em-vigor>) continua sim em vigor. Para mais detalhes, acesse-a no link www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2013/Lei/L12873.htm#art6*

Segue transcrição do artigo que aborda o assunto:

Art. 392-A. À empregada que adotar ou obtiver guarda judicial para fins de adoção de criança será concedida licença-maternidade nos termos do art. 392.

§ 5o A adoção ou guarda judicial conjunta ensejará a concessão de licença maternidade a apenas um dos adotantes ou guardiães empregado ou empregada."

Em seguida a demandante Luciana Souza respondeu: *"Muito obrigada por essa prestação de serviços. Gostei muito da matéria! Com certeza seguirei lendo os artigos de vocês. E obrigada pela velocidade da resposta."*

Sistema de Rádios

No período de 1 a 31 de dezembro de 2016, o Sistema de Rádios recebeu 44 demandas dos ouvintes. Foram 16 reclamações, cinco sugestões, três pedidos de informação, sete elogios e onze serviços.

A maioria (62,5 %) das reclamações foram dirigidas à Rádio Nacional FM de Brasília, sendo que todas as 10 reclamações citaram o fim do *Café Nacional*. Em três, além do fim do programa *Café Nacional* foi questionado também o fato do *Festival de Música* não ser transmitido ao vivo e o fim de outros programas da FM.

Em uma delas a ouvinte Rachel Alves escreveu *"Gostaria de registrar meu descontentamento com o fato de que o festival de música não foi transmitido ao vivo por conta de restrições orçamentárias. Estamos sentindo falta Também do Café Nacional.*

Já o ouvinte Sindomar Afonso Pinto reclamou: *"Ultimamente tenho percebido diversas mudanças quanto a programação da Radio Nacional FM de Brasília, tais como:*

- *Acabou o Momento 3 que passava às 10h?*
- *Horário do Ritmo da Notícia mudou para às 17h?*
- *Acabou o Café Nacional?*

E a pior de todas...

- *Por que a mudança no estilo musical?*

Sempre a rádio se destacou no samba da velha e nova geração e MPB mais rebuscada... Ultimamente tem passado músicas pop tipo Paralamas, Legião, entre outras MPBs mais comuns..... escuto a Nacional tem uns 12 anos e não me arrependo de escutá-la o tempo todo, sou muito observador e percebo quando a programação musical esta repetida passando as mesmas músicas nos mesmos horários. Tenho medo que a referência musical da rádio se perca e se torne mais uma Nova Brasil da vida.

Aprendi muito ouvindo-a, principalmente me aprofundando no samba, o apoio a nova geração de sambistas é simplesmente show! Fica aqui meu reclame."

A resposta dada pela direção da Rádio Nacional FM de Brasília ao ouvinte Sindomar Afonso Pinto foi a seguinte: *"O programete Momento Três está sendo reformulado, com troca de vinhetas por exemplo. Retorna à grade nas próximas semanas. O Ritmo da Notícia agora inicia às 17h30 com término às 18h30. O programa Café Nacional não faz mais parte da grade da emissora. A Rádio Nacional FM reafirma seu compromisso de primar pela execução do melhor da música brasileira, inclusive contemplando todos os públicos e aspectos da música nacional."*

E para Rachel Alves: *"Sobre a transmissão do Festival de Música foram necessárias medidas técnicas para ajuste da programação dos veículos da EBC. Sobre o programa Café Nacional: A Rádio Nacional FM se dedica a muitos anos à cultura local e nacional. O programa Café Nacional não era e não é o único espaço aberto as nossas questões culturais. A saída do programa do ar atende a uma reformulação na grade de programação da emissora. A Rádio Nacional FM reafirma seu compromisso com a cultura local mantendo espaços tradicionalmente reservados em sua programação e outros que virão para acolher essas e outras demandas culturais."*

Essa última parte da resposta foi a mesma enviada a todos que reclamaram da saída do programa Café Nacional.

A ouvidoria no mês de novembro questionou se não seria necessária uma preparação para as mudanças da grade, com informações antecipadas sobre o fim de programas, reestruturações e mudanças de horários de outros. O setor respondeu: *"Foram feitas chamadas sobre a nova grade que estreou na emissora para a faixa de horário em questão. Não é praxe no rádio se fazer chamadas anunciando o fim de programas."*

Quanto a não transmissão ao vivo do *Festival de Música*, o fato mais grave é que durante a veiculação do Festival, os apresentadores informavam que o Show estava sendo transmitido ao vivo. Em nenhum momento foi esclarecido aos ouvintes que a transmissão do Festival era gravada.

A Rádio MEC do Rio de Janeiro recebeu quatro reclamações, três relativas à qualidade do áudio tanto nas transmissões pela internet quanto pela rádio.

Uma delas foi a do ouvinte Luiz Carlos da Silva: *"Solicito uma maior atenção com a programação de música clássica pois o áudio é muito ruim. Algumas vezes entre uma música e outra a programação fica muda mais de 2 minutos... Por que o programa a noite do meu bem acabou tão cedo?"*

O setor responsável respondeu: *"Informamos que a EBC já está trabalhando para melhorar as condições de transmissão das suas emissoras de rádio, em especial da Rádio MEC. E em tempo, esclarecemos que o programa A Noite do Meu Bem foi um especial de 5 episódios e que novos especiais estão sendo programados para o ano de 2017."*

No mês de dezembro foram registrados sete elogios para as Rádios EBC, quatro para a rádio MEC FM do Rio, entre eles o do ouvinte Alberto Costa: *"Parabenizo vocês da MEC FM pela maravilhosa programação, em especial gosto muito do programa Som Infinito. Já levanto aos domingos abençoado e cheio de cultura..."*

Também foram elogiados os programas *Partituras*, *Época de Ouro* e *Violões em Foco*.

Monitoramento e Gestão da Informação

Mapeamento das demandas

TV Brasil

Reclamações

No mês de dezembro a Ouvidoria recebeu 53 reclamações referentes à TV Brasil, de acordo com o quadro. Reclamações sobre a mudança da apresentadora do *Sem Censura* somaram 27 (50% do total).

Reclamações – TV Brasil	Total
Reclamação sobre a saída da apresentadora do <i>Sem Censura</i>	27
Reclamação sobre o fim do <i>Sem Censura</i>	7
Reclamação sobre interrupção na transmissão do último capítulo de <i>Rossela</i>	7
Problema com sinal	5
Reclamação sobre a falta de uso de tecnologias no <i>Sem Censura</i>	1
Reclamação sobre cenas de fundo na Redação do <i>Repórter Brasil Noite</i>	1
Reclamação sobre alteração na grade do <i>Ver TV</i>	1
Reclamação sobre sotaques dos comentaristas dos jogos	1
Reclamação sobre problemas técnicos em links do <i>Samba na Gamboa</i>	1
Reclamação sobre possível fim do <i>Estação Plural</i>	1
Reclamação sobre saída do desenho <i>Cine Ibermedia</i> e <i>Soy loco por ti cinema</i>	1
Total	53

Elogios

No período a Ouvidoria recebeu 13 elogios referentes à TV Brasil, de acordo com o quadro.

Elogios – TV Brasil	Total
Elogio ao <i>Caminhos da Reportagem</i>	2
Elogio ao <i>Estação Plural</i>	2
Elogio ao <i>Programa Especial</i>	1
Elogio ao <i>Visual</i>	1
Elogio ao <i>Festival do Mazzaropi</i>	1
Elogio ao <i>Bom para todos</i>	1
Elogio ao <i>Repórter Brasil Noite</i>	1
Elogio ao <i>Cine Nacional</i>	1
Elogio à troca de apresentadora do <i>Sem Censura</i>	1
Elogio ao <i>Fique Ligado</i>	1
Elogio à programação da <i>TV Brasil</i>	1
Total	13

Sugestão

A Ouvidoria recebeu onze sugestões para a TV Brasil.

Sugestão – TV Brasil	Total
Sugestão de pauta à programação	8
Sugestão ao Programa Nos corredores do poder	1
Sugestão à forma da legenda do Estúdio Móvel	1
Sugestão de reprise do último episódio de Rossela	1
Total	11

Agência Brasil

Reclamações

Neste período a Agência Brasil recebeu sete reclamações.

Reclamações – Agência Brasil	Total
Reclamação de erro de informação em matéria	6
Reclamação de link dentro de matéria que não funciona	1
Total	7

Elogios

Recebemos um elogio para a Agência Brasil.

Elogios – Agência Brasil		Total
Elogio à matéria		1
Total		1

Sugestões

A Agência Brasil recebeu duas sugestões, de acordo com o quadro.

Sugestões – Agência Brasil		Total
Sugestão sobre incluir link ao noticiar novas leis		1
Sugestão sobre o uso da sigla Sida no lugar de Aids		1
Total		2

Portal da EBC

Sugestões

Neste período o Portal da EBC recebeu duas sugestões.

Sugestão – Portal		Total
Pedido de substituição da foto da ex-apresentadora do <i>Papo de Mãe</i>		1
Sugestão de inclusão de campo de comentários		1
Total		2

O Portal não recebeu reclamações e elogios no período.

Emissoras de Rádio

Reclamações

As emissoras de rádio da EBC receberam 16 reclamações, conforme o quadro. Foram oito sobre o fim do *Café Nacional* (5% do total).

Reclamações – Rádios	Total
Reclamação sobre o fim de <i>Café Nacional</i>	8
Reclamação sobre a não transmissão ao vivo do show de encerramento do <i>Festival de Música</i>	2
Reclamação sobre áudio da Nacional do Rio de Janeiro	1
Reclamação sobre sinal da rádio Nacional da Amazônia	1
Reclamação sobre sinal da rádio MEC FM	1
Reclamação sobre o áudio da programação de música clássica da MEC FM	1
Reclamação sobre problemas com a MEC FM pela internet	1
Reclamação sobre a não transmissão da MEC FM, em FM, em Brasília	1
Total	16

Elogios

Recebemos sete elogios para as emissoras de rádio da EBC.

Elogios – Rádios	Total
Elogio à programação da MEC FM	2
Elogio à programação da Rádio Nacional do RJ	1
Elogio ao Ritmo da Notícia	1
Elogio ao Festival de Música da Rádio Nacional FM de Brasília	1
Elogio ao Violões em Foco	1
Elogio ao Partituras	1
Total	07

Sugestões

Recebemos cinco sugestões para as emissoras de rádio da EBC.

Sugestões – Rádios	Total
Sugestão de participação nos programas da Nacional da Amazônia	1
Sugestão de transmissão da MEC FM em Brasília	1
Sugestão de pauta para a Nacional de Brasília - AM	1
Sugestão de mais espaço ao estilo musical do reggae na MEC FM	1
Outros	1
Total	5

Processos penderes

Pendências de atendimento

Área Encaminhada	TOTAL
Superintendência de Suporte	3
Diretoria de Jornalismo	2
Superintendência de Agências e Conteúdos Digitais	1
Gerência de Programação	1
Diretoria de Produção	1
TOTAL	8

Processos pendentes de resposta da Superintendência de Suporte tratam de:

- 3 reclamações de problemas com sinal da TV Brasil.

Processos pendentes de resposta da Diretoria de Jornalismo tratam de:

- 2 pedidos de informação;
- 1 reclamação de matéria tendenciosa.

Processo pendente de resposta da Superintendência de Agências e Conteúdos Digitais trata de:

- 1 Reclamação de problemas na página do *Samba na Gamboa* na internet.

Processo pendente de resposta da Gerência de Programação trata de:

- 1 pedido de informação sobre postagem de episódio de programa.

Processo pendente de resposta da Diretoria de Produção trata de:

- 1 pedido de informação sobre o Estação Plural.

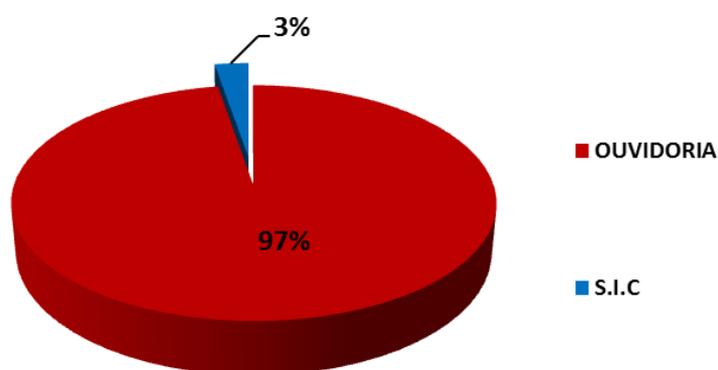
Estadísticas de atendimento

Ouvidoria em números

Percentuais de atendimento no mês de dezembro

A Ouvidoria da EBC contabilizou no período 366 atendimentos, sendo 354 (97%) referentes ao atendimento da Ouvidoria e 12 (3%) do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC.

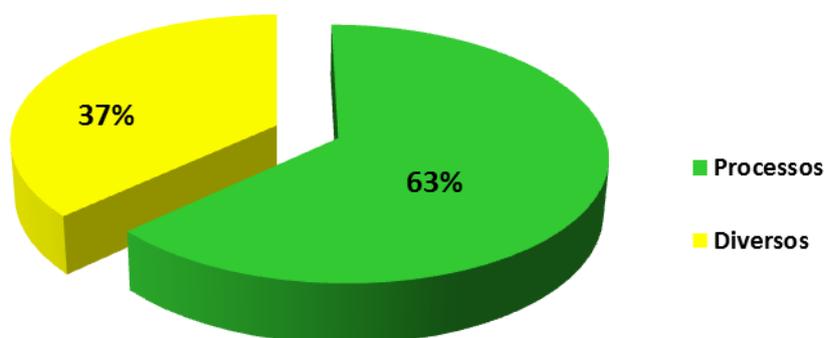
Percentual de atendimentos



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Dos 354 atendimentos relacionados à Ouvidoria, 224 (63%) geraram processos por terem assuntos relacionados aos veículos da EBC. As outras 130 (37%) manifestações foram respondidas aos usuários sem abertura de processo e são classificadas como "diversos" por não se referirem a assuntos pertinentes à EBC e que seriam adequadamente direcionados a um atendimento do tipo 0800 ou "fale conosco"; não são atendimentos característicos de Ouvidoria.

Percentual de atendimentos por relevância



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

As 224 manifestações que geraram processos distribuem-se entre os veículos, conforme demonstrado:

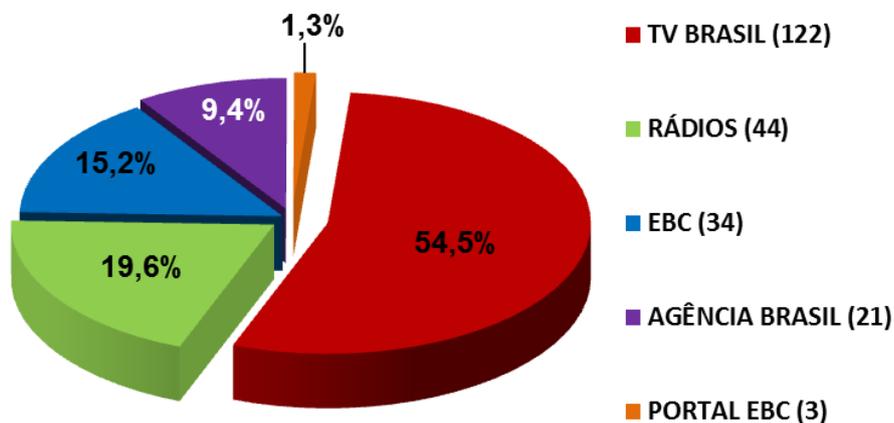
Manifestações por veículo

DEZEMBRO							
VEÍCULO	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido de Informação	Total
AGÊNCIA BRASIL	7	1	2	2	2	7	21
EBC	2	0	1	1	30	0	34
PORTAL EBC	0	0	2	0	0	1	3
RÁDIOS	16	7	5	2	11	3	44
TV BRASIL	53	13	11	8	19	18	122
TV BRASIL INTERNACIONAL	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	78	21	21	13	62	29	224

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

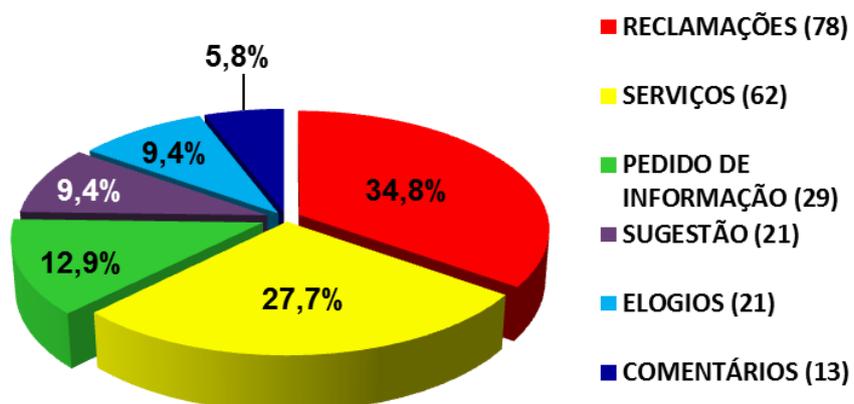
O gráfico abaixo demonstra o percentual de manifestações de acordo com a distribuição entre os veículos:

Percentual de manifestações por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual das manifestações por categorias



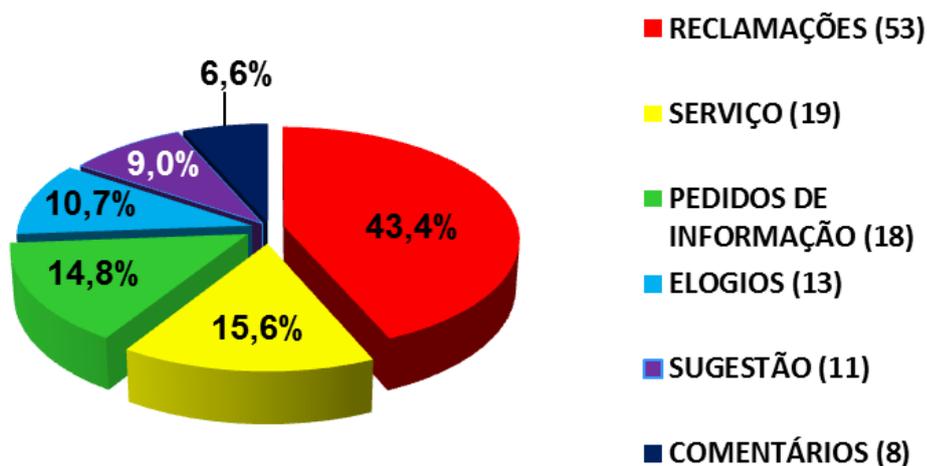
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Quantitativo de atendimentos por veículo

TV Brasil

A Ouvidoria recebeu em dezembro 122 manifestações direcionadas à TV Brasil. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipos de manifestações

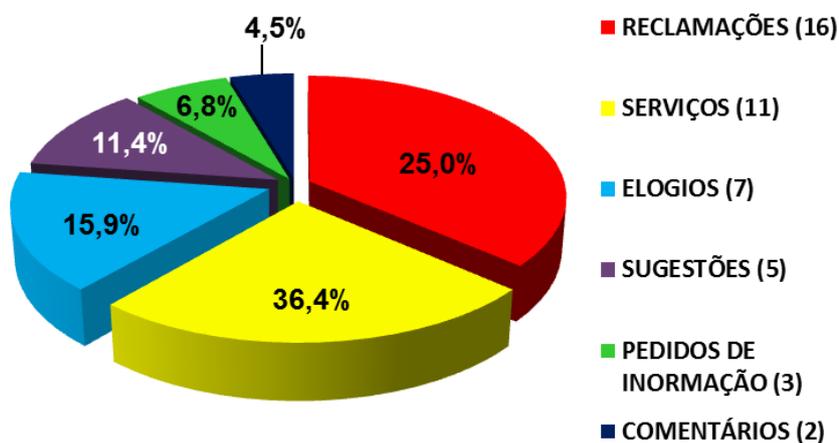


FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Sistema de Rádios

A Ouvidoria recebeu, em dezembro, 44 manifestações dirigidas às rádios. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipos de manifestações



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Distribuição de demandas por emissora de rádio

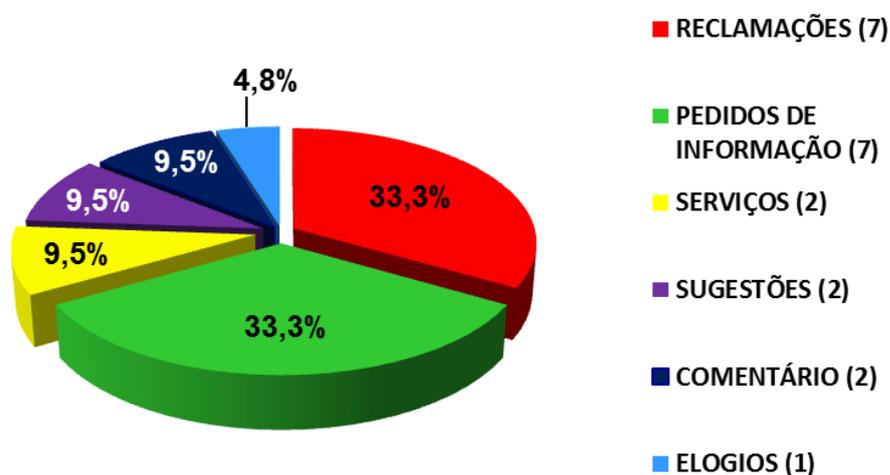
DEZEMBRO							
Veículo	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido de Informação	Total
RADIOAGÊNCIA NACIONAL	0	0	0	0	2	0	2
RÁDIO MEC AM – BRASÍLIA	0	0	0	0	0	0	0
RÁDIO MEC AM - RIO DE JANEIRO	0	0	0	0	0	0	0
RÁDIO MEC FM - RIO DE JANEIRO	4	4	3	0	3	1	15
RÁDIO NACIONAL DA AMAZÔNIA	1	0	1	0	4	0	6
RÁDIO NACIONAL DE BRASÍLIA - AM	0	0	1	0	0	0	1
RÁDIO NACIONAL ALTO SOLIMÕES	0	0	0	0	0	0	0
RÁDIO NACIONAL RIO DE JANEIRO	1	1	0	1	1	1	5
RÁDIO NACIONAL FM BRASÍLIA	10	2	0	1	1	1	15
Total	16	7	5	2	11	3	44

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Agência Brasil

A Ouvidoria recebeu, em dezembro, 21 manifestações referentes à Agência Brasil. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipos de manifestações

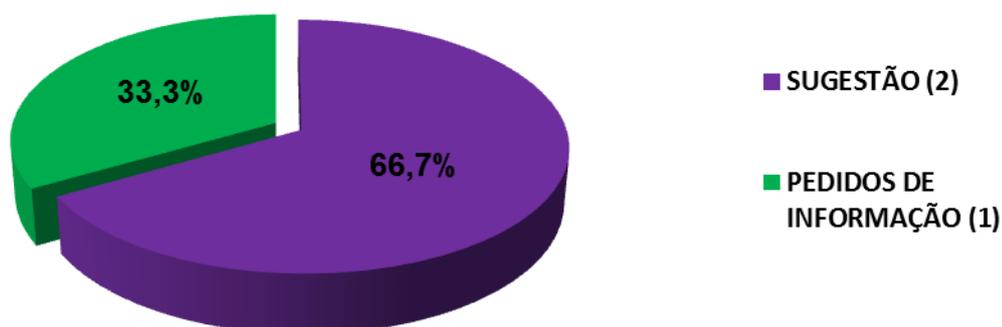


FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

Portal EBC

A Ouvidoria recebeu três manifestações direcionadas ao Portal da EBC. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Tipos de manifestações



FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

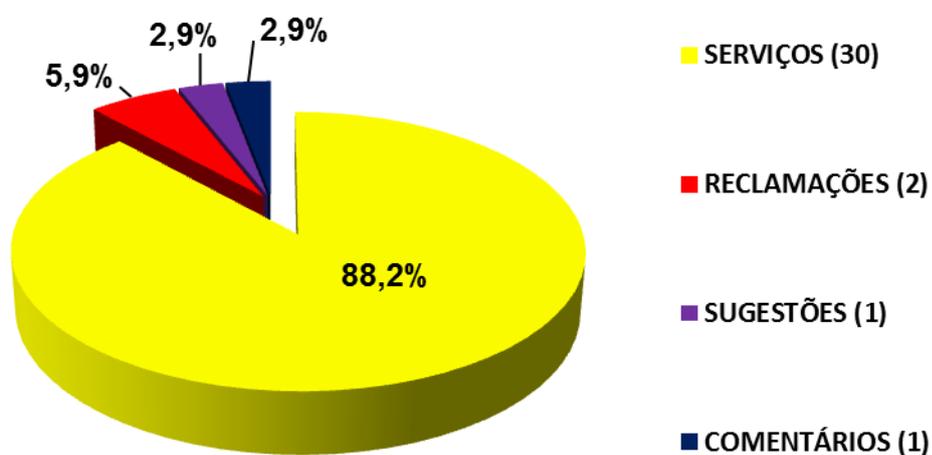
TV Brasil Internacional

Em dezembro a Ouvidoria não recebeu manifestações direcionada à TV Brasil Internacional.

Empresa Brasil de Comunicação – EBC

A Ouvidoria recebeu, em dezembro, 34 manifestações referentes à Empresa Brasil de Comunicação – EBC. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Tipos de manifestações



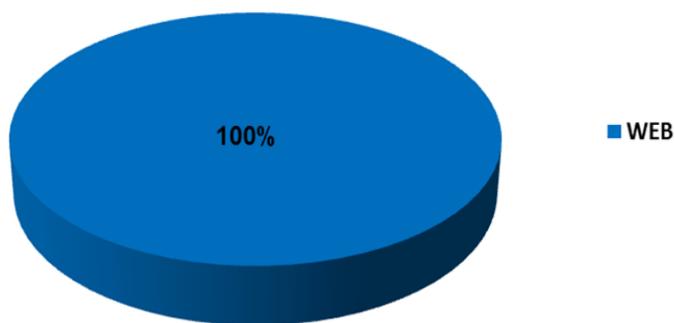
FONTE: NAMBI-OUVIDORIA/EBC

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

SIC em números

O SIC registrou em dezembro sete pedidos de informação. Todas as mensagens foram recebidas via *web* (e-SIC).

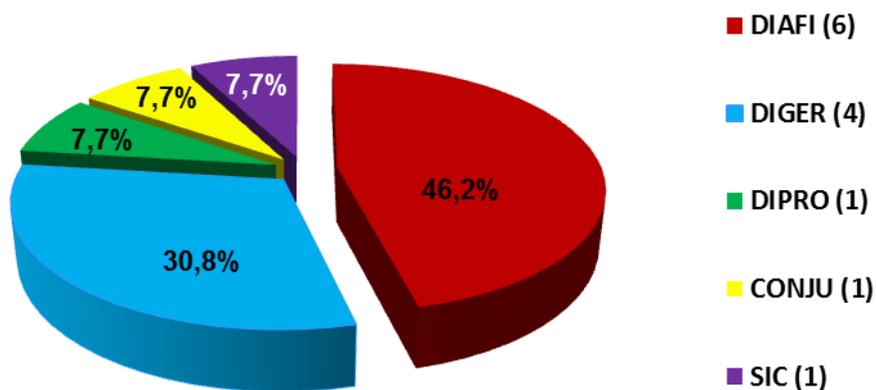
Pedidos de Informações por Meio de Acesso



FONTE: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Os pedidos de informação e recursos registrados em dezembro são apresentados a seguir por área de competência, em dados absolutos e percentuais. Alguns pedidos foram enviados para diferentes áreas.

Pedidos de informações por área de competência



FONTE: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Em conformidade com o que estabelece a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente - 185-A/2012 de 24/05/2012 as áreas têm 5 dias úteis para resposta. A Lei de Acesso à Informação N° 12.527 de 7 de Novembro de 2011 estabelece o prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.